

景德镇市珠山区人民政府办公室

珠府办字〔2023〕21号

珠山区人民政府办公室 关于印发珠山区应对旅游高峰服务 提升工作方案的通知

各街道办事处、经开区管委会，区政府有关部门，区直有关单位：

《珠山区应对旅游高峰服务提升工作方案》已经区政府第40次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻落实。

珠山区人民政府办公室

2023年9月25日

珠山区应对旅游高峰服务提升工作方案

为进一步提升珠山区旅游服务品质，科学有效应对节假日、寒暑期以及全区重大活动举办带来的游客高峰，构建“分工明晰、运转高效、游客满意、安全有序”的指挥调度保障工作机制，特制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实党的二十大精神，坚持游客生命和财产安全为首位，以服务提升和丰富体验作为重点，按照“反应灵敏、快速联动、科学应对、高效处置”的要求，成立珠山区应对旅游高峰服务提升指挥部（以下简称指挥部），统筹全区、全社会力量，全面提升节假日、寒暑期以及全市重大活动举办带来的旅游高峰各项服务保障水平。

二、指挥架构

成立珠山区应对旅游高峰服务提升工作指挥部。

指 挥 长：刘 海 区委副书记、区长

副指挥长：杜钧瑞 区委常委、常务副区长

于辉耀 区政府副区长、区公安分局局长

虞晓军 区政府副区长

成 员：李 超 区政府办公室主任

程继志 区委宣传部常务副部长

谢君毅 区发改委主任

陈齐梁	区公安分局常务副局长
程瑞华	区工信（交通运输）局局长
洪 靚	区商务局局长
杜 辉	区文广新旅局局长
辛 晨	区卫健委主任
金光华	区应急管理局局长
查璐玮	区市监局局长
罗序光	区机管局局长
熊 俊	区城管局局长
石群丽	区行政服务中心主任
李 青	区消防救援大队副大队长
王朝辉	竞成街道党工委书记、办事处主任
胡剑锋	新厂街道党工委书记、办事处主任
汪 源	新村街道党工委书记、办事处主任
曹潇毅	里村街道党工委书记、办事处主任
孙 斌	石狮埠街道党工委书记、办事处主任
夏文彬	昌江街道党工委书记、办事处主任
苏小敏	周路口街道党工委书记、办事处主任
张 麒	太白园街道党工委书记、办事处主任
罗 璿	珠山街道党工委书记、办事处主任
胡文凯	昌河街道党工委书记、办事处主任
余荣幸	经开区党工委书记、管委会主任
张跃军	区龙珠公司董事长
计 勇	区交通运输中心主任

指挥部下设办公室，办公室设在区文广新旅局，杜辉同志兼任办公室主任，组织集中指挥处置和服务提升工作。

三、任务分工

区委宣传部：负责收集旅游高峰期网络舆情，及时宣传全区应对工作中好的做法及典型。

区发改委：负责旅游高峰期市场指导、调控工作。

区公安分局：负责旅游高峰期辖区内加强重点部位、重大活动警力，做好安全保卫工作；落实首违轻微不罚相关制度，实施人性化服务。

区工信（交通运输）局：负责分析预判旅游高峰期交通运力情况，提前储备交通运力，协调公交、出租车、旅游运营车辆等运力，保证游客需求。

区商务局：负责旅游高峰期生活必需品应急保障工作。

区文广新旅局：负责收集整理全区文旅市场情况，预判旅游高峰，研判旅游高峰时可能带来的影响，掌握全区旅游市场动态，及时向指挥部提供相关信息，联系相关部门开展文旅市场监管检查，协调应对可能造成影响的突发情况。

区卫健委：负责统筹做好旅游高峰期大型活动医疗保障工作。

区应急局：负责旅游高峰期安全生产工作的指导检查，做好应急值班值守工作督查督导。

区市场监管局：负责旅游高峰期景区、酒店、民宿食品安全价格等事前、事中监管检查，综合研判形势，及时将相关情况报告指挥部；及时合理处置12315消费者投诉。

区域管局:负责旅游高峰期环境整治和保持。

区行政服务中心:负责收集 12345 热线投诉情况,及时反馈给指挥部及各相关部门。

区机管局:负责旅游高峰期市场监督检查车辆保障;协调全区行政事业单位公用停车场资源,保障游客停车需求。

区消防救援大队:负责旅游高峰期重点场所、重点部位以及大型活动的消防安全指导检查工作。

各景区、园区:负责做好旅游高峰期本辖区内对应工作,参加并听从指挥部统一指挥、调度。

四、服务提升重点

(一) 预警引导。区文广新旅局加强分析研判,指导各景区、园区充分运用广播、电视、互联网、电子显示屏和短信、微信、微博等形式,及时发布提示信息,提醒游客有序出行、错峰游览。加强与网信、公安、交通、市场监管、消防等部门会商,密切关注各类信息,及时预报预警,确保游客第一时间获知,保障安全出行。

(二) 规范服务。

1. 定点监测。区文广新旅局督促指导各景区、文艺场所等重点点位,实行定点安全监测,监测点要做好最大承载量管控,在瞬时承载量达到最大承载量 80%时,为游客提供安全预警提示。同时,提升响应速度和效率,对重点旅游景区、文艺场所、公共文化场馆等游客接待人次、亮点和成效等,采取由点位直报的形式进行调度。

2. 预测分析。区文广新旅局建立与气象、交通等常态化沟

通机制，旅游高峰期前形成全区旅游接待总体预测情况。

3. 价格规范。发改、市场监管、文旅等部门，加强旅游高峰期市场价格规范，适时召开加强市场价格规范工作提醒告诫会，提醒、稳定市场食品、酒店、民宿等行业价格。发改、市场监管、文旅等部门，加强旅游高峰期市场监管，指导、督促经营业主诚信经营、合法经营，提升接待服务品质。

4. 产品供应。文旅部门负责指导各重点旅游景区、文娱场所因地制宜做好旅游高峰期期间假日市场供给，推出特色旅游项目和产品线路，开展丰富多彩的民俗文化活动，鼓励开展系列文化体验游。鼓励推出特惠商户折扣、消费满减、积分奖励兑换、票价优惠等惠民措施，举办内容丰富、形式多样、线下线上相结合的系列活动。提升公共文化服务保障能力，开展群众性文化活动。提升智慧化服务水平，完善引导体系，优化游览线路，做好旅游服务。

5. 交通服务。公安、交通等部门，适时研判旅游高峰期各主要交通路段、各重点景区入口处车流量情况，调配、加强力量加强疏通、引导，提前安排部署。

6. 应急处置。旅游高峰期前，公安、交通、文旅、卫健应急、消防、网信等部门，及时收集各方面信息，会商研判、推进部署。

(三) 投诉响应。24 小时受理旅游投诉，按照任务分工和属地管理原则，快速处理;对不属于本部门管理职责的，协调转送相关监管部门办理。

(四) 舆情处置。按照属地管理原则，采取舆情督办通知形

式，第一时间将舆情转发至事发地和区网信中心，迅速调查核实情况，1小时内电话报告事实，并督促生产经营单位迅速消除舆情；需要多部门联办或提级督办的，各部门密切配合协同处置。舆情处置完毕后24小时内，形成舆情处置情况，书面上报指挥部。

(五) 宣传推广。宣传、文旅等部门，收集各单位在应对旅游高峰期期间好的做法，归纳提炼、宣传报道、引领示范。各单位好的宣传信息，及时报送指挥部。

五、主要工作安排

(一) 准备阶段

1. 摸清资源底数。文旅部门提前收集各重点景区、文娱场所等相关信息，市场监管部门提前收集市场物价情况，及时上报指挥部。

2. 完善体系建设。公安、交通、文旅、卫健、应急、消防、网信等部门，建立预警、监测、指挥体系，加强旅游高峰期前的分析研判，一体加强综合处置。制定旅游高峰期应急处置预案，明确工作职责，狠抓分工落实。

(二) 试运行阶段

临近中秋、国庆，各相关成员单位要按照指挥部统一部署，结合各自分工，扎实有序开展工作的，认真分析研判，紧前安排部署，推进工作落实

(三) 常态实施阶段

旅游高峰期，各相关成员单位按照指挥部统一部署和既定方案要求，适时加强常态化市场监管，认真规范市场秩序。

六、相关要求

（一）高度重视、紧前谋划。各相关成员单位，要充分认清加强旅游高峰期服务提升工作的重要性，各单位主要领导要亲自抓、分管领导具体抓，并指定专人负责，紧前谋划部署、狠抓任务落实。

（二）健全指挥、高效运行。各相关成员单位，要按照指挥部任务分工，结合工作职责，制定旅游高峰期组织指挥体系，加强分析研判，明确任务、明确流程、明确职责，遇有突发事件，快速高效科学处置。

（三）强化保障、常态检查。各相关成员单位，建立常态协调沟通、检查机制，旅游高峰期前摸排市场情况，汇总各类信息加强市场联合监管检查。要强化工作保障，落实好人员、经费车辆，第一时间处置各类突发事件。